



## Guía de comparación de los planes



# ¡Bienvenidos a Healthy Families Program!

## Guía de comparación de calidad de los planes para 2008

Esta Guía de comparación de calidad de los planes se publica para darle una panorámica del desempeño de los planes de seguro médico y planes de atención dental participantes al proporcionar atención y servicios al cliente a los afiliados de HFP.

### ¿Qué hay en este informe?

- Calidad del plan de seguro médico:  
Los resultados de la información acerca de los servicios proporcionados por los planes de seguro médico participantes.
- La experiencia de los afiliados:  
Los resultados de una encuesta a las familias afiliadas a Healthy Families Program durante 2007.

Si quiere compartir sus opiniones sobre este informe, por favor escriba a:

Healthy Families Program  
Attention: Benefits Division  
P.O. Box 2769  
Sacramento, CA 95812-2769

Nota: Si quiere información detallada acerca de la satisfacción de los afiliados con la atención para adolescentes y niños con padecimientos crónicos, visite [http://www.mrmib.ca.gov/MRMIB/Consumer\\_Survey.html](http://www.mrmib.ca.gov/MRMIB/Consumer_Survey.html).

## Medidas de calidad del plan de seguro médico

Esta sección presenta la información de la calidad del plan de seguro médico para Healthy Families Program. Cada plan proporcionó la información sobre el número de niños que recibieron ciertos servicios de atención preventiva durante 2006. La información proporcionada está calculada de acuerdo con un sistema medidas de calidad reconocido nacionalmente, que muchos compradores de seguro médico consideran como una norma para medir la calidad de la atención médica.

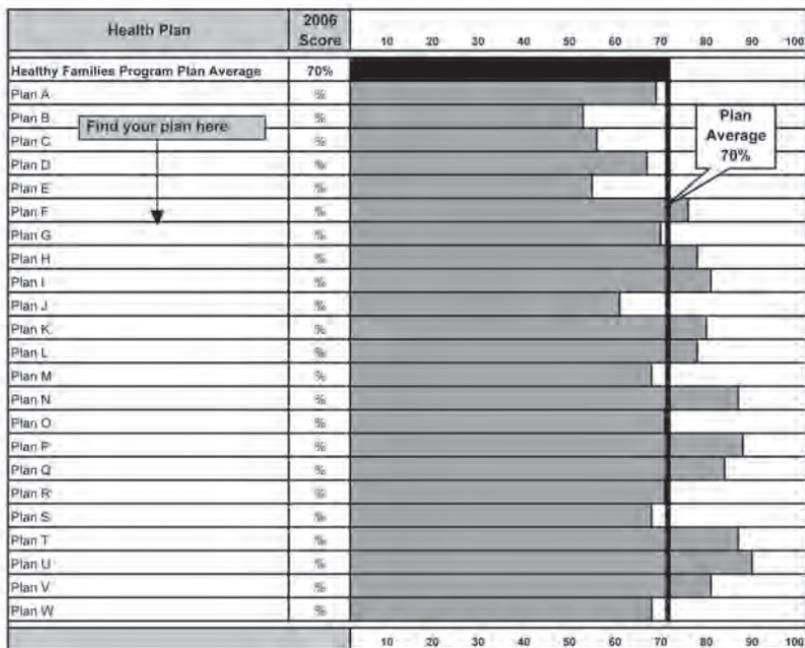
Esta sección incluye información relativa a cuatro servicios:

- **Vacunas infantiles:** mide el porcentaje de niños que recibieron todas las vacunas recomendadas a más tardar a los dos años de edad.
- **Consultas de rutina para niños:** mide el porcentaje de niños de tres a seis años que tuvieron una consulta médica preventiva.
- **Consultas de rutina para adolescentes:** mide el porcentaje de adolescentes, de 12 a 18 años, que tuvieron una consulta médica preventiva.
- **Acceso de los niños a los proveedores médicos personales:** mide el porcentaje de niños, de 1 a 18 años de edad, que consultaron un médico personal, enfermera de práctica avanzada u otro proveedor personal.

Estos cuadros le permiten comparar los planes de seguro médico individuales en cada medida.

Las puntuaciones de los planes varían ampliamente entre medidas. Dicho de otra manera, la puntuación alta o baja de un plan en alguna medida, posiblemente no indique la puntuación alta o baja en alguna otra. La información se le presenta para que usted la revise y para que la use en combinación con otros factores que usted considere importantes al seleccionar su plan de seguro médico.

# Cómo leer el cuadro

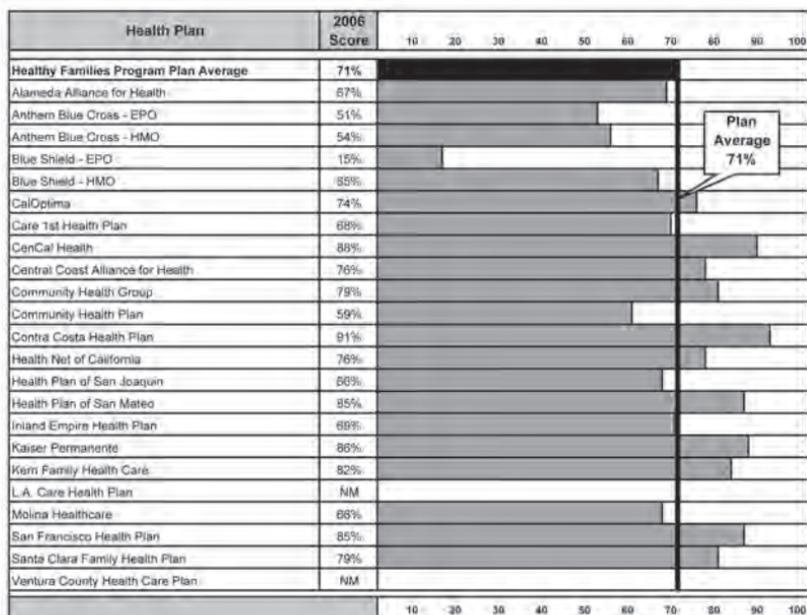


Encuentre la puntuación de su plan. Una puntuación más alta es mejor

## Situación de vacunación infantil

Esta medida describe el porcentaje de los niños que cumplieron dos años en 2006 y que estuvieron afiliados, sin interrupción, por 12 meses antes de su segundo cumpleaños y que fueron vacunados de acuerdo con las recomendaciones de la Academia estadounidense de pediatría.

Se ha probado que las vacunas son uno de los métodos más fáciles y más eficaces de administrar medicina preventiva. Las vacunas son una defensa importante contra las enfermedades de la infancia. (*Academia estadounidense de pediatría*)



NM = Poco significativo; no hay datos suficientes para informar de la calificación de este plan.

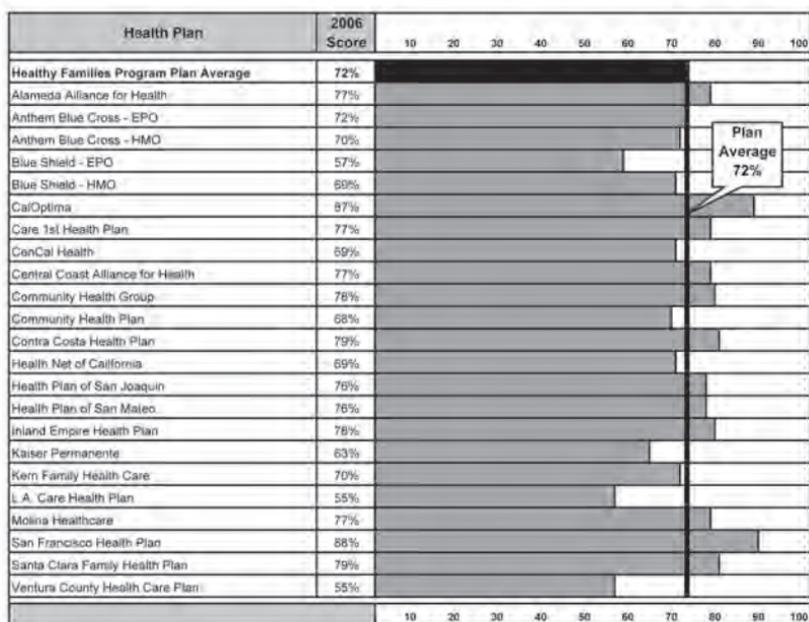
Nota: Los siguientes planes cambiaron de nombre:

- Blue Cross ahora es Anthem Blue Cross
- Santa Barbara Regional Health Authority ahora es CenCal Health

## Consultas de rutina en el 3º, 4º, 5º y 6º años de vida

Esta medida describe el porcentaje de afiliados que tenían tres, cuatro, cinco o seis años de edad durante el año de medidas, que estuvieron afiliados sin interrupción al plan durante 2006 y que tuvieron una o más consultas médicas con un proveedor personal durante el año.

La Academia estadounidense de pediatría recomienda consultas de rutina anuales para los niños de dos a seis años de edad. Los beneficios de esta medida incluyen detección de padecimientos potenciales de la vista, el habla u otras, para prevenir o reducir problemas del aprendizaje.



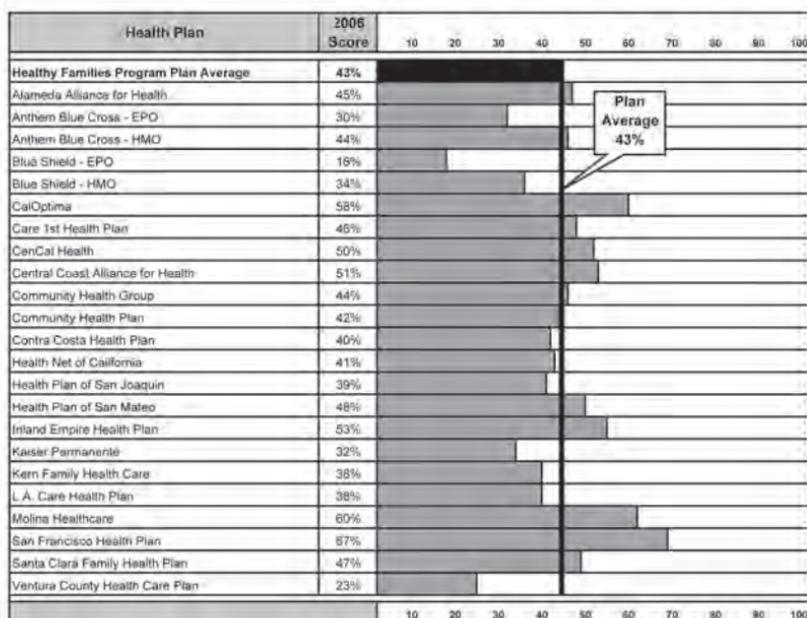
Nota: Los siguientes planes cambiaron de nombre:

- Blue Cross ahora es Anthem Blue Cross
- Santa Barbara Regional Health Authority ahora es CenCal Health

## Consultas de rutina para adolescentes

Esta medida describe el porcentaje de afiliados de 12 a 18 años que estuvieron afiliados sin interrupciones, al plan durante 2006 y que tuvieron por lo menos una consulta de rutina completa con un proveedor médico personal durante el año.

Es de gran importancia la detección de los cambios en el estado físico, social y emocional en la vida del niño durante este período de transición. La Asociación médica estadounidense y la Academia estadounidense de pediatría hacen hincapié en la necesidad de las consultas anuales para este segmento de la población.



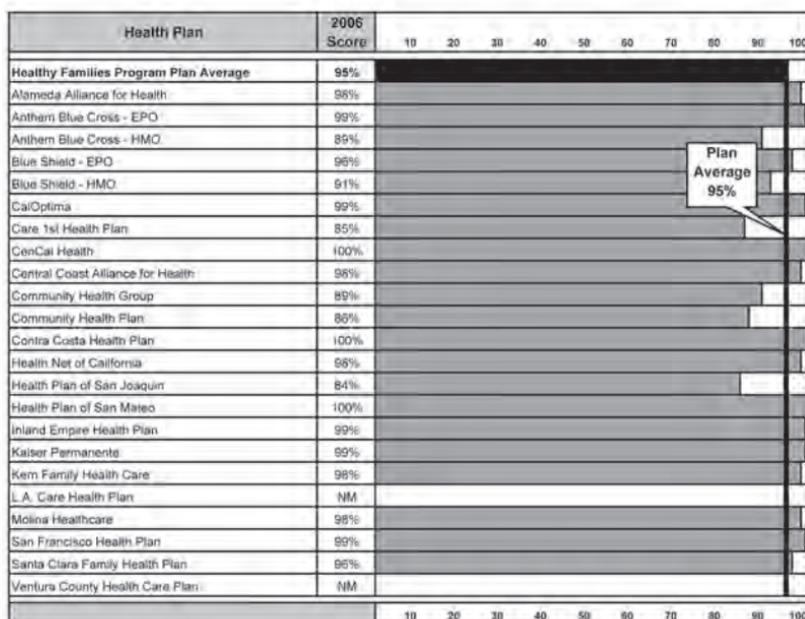
Nota: Los siguientes planes cambiaron de nombre:

- Blue Cross ahora es Anthem Blue Cross
- Santa Barbara Regional Health Authority ahora es CenCal Health

## Acceso de los niños a los proveedores médicos personales: Niños de 12 a 24 meses de edad

Esta medida describe a los niños de 12 a 24 meses de edad, afiliados continuamente durante 2006 y que tuvieron una consulta con un proveedor médico personal durante el año de medidas.

El acceso a los proveedores médicos personales en la infancia influye de manera positiva en la administración de todas las inmunizaciones y la identificación y tratamiento de los padecimientos infantiles en las etapas tempranas de la enfermedad. (*Academia estadounidense de pediatría*)



NM = Poco significativo; no hay datos suficientes para informar de la calificación de este plan.

Nota: Los siguientes planes cambiaron de nombre:

- Blue Cross ahora es Anthem Blue Cross
- Santa Barbara Regional Health Authority ahora es CenCal Health

## Acceso de los niños a los proveedores médicos personales: Niños de 25 meses a 6 años de edad

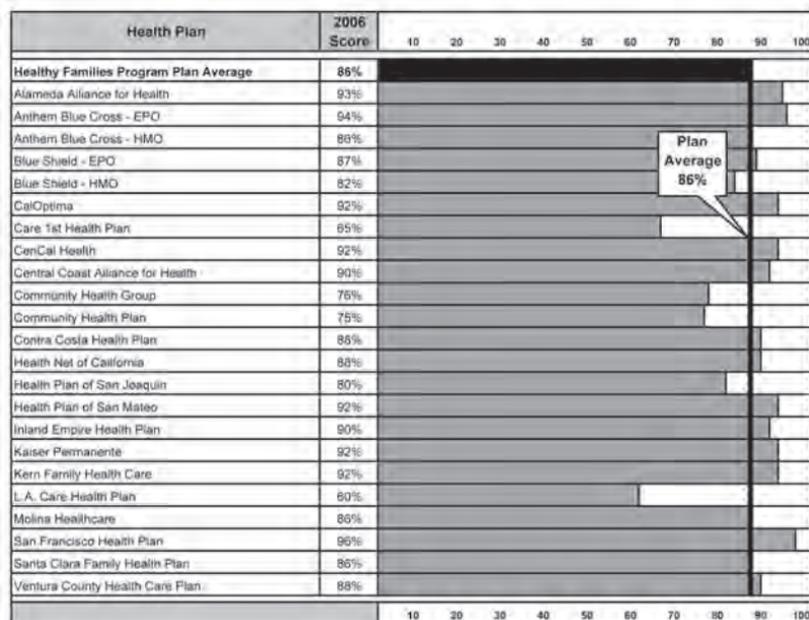
Esta medida describe a los niños de 25 meses a 6 años de edad, afiliados continuamente durante 2006 y que tuvieron una consulta con un proveedor médico personal durante el año de medidas.

### ¿Por qué es importante el acceso para los niños?

De manera general, los niños que tienen seguro médico son más sanos durante su infancia y en la adolescencia. Ellos tienen más probabilidades de:

- Recibir las vacunas que previenen enfermedades
- Recibir tratamiento para enfermedades recurrentes, como infecciones del oído y asma
- Recibir atención preventiva para mantenerlos sanos
- Enfermarse menos a menudo y
- Recibir el tratamiento necesario cuando estén enfermos.

(Departamento de salud y servicios humanos de EE.UU.)



Nota: Los siguientes planes cambiaron de nombre:

- Blue Cross ahora es Anthem Blue Cross
- Santa Barbara Regional Health Authority ahora es CenCal Health

## Acceso de los niños a los proveedores médicos personales: Niños de 7 a 11 años de edad

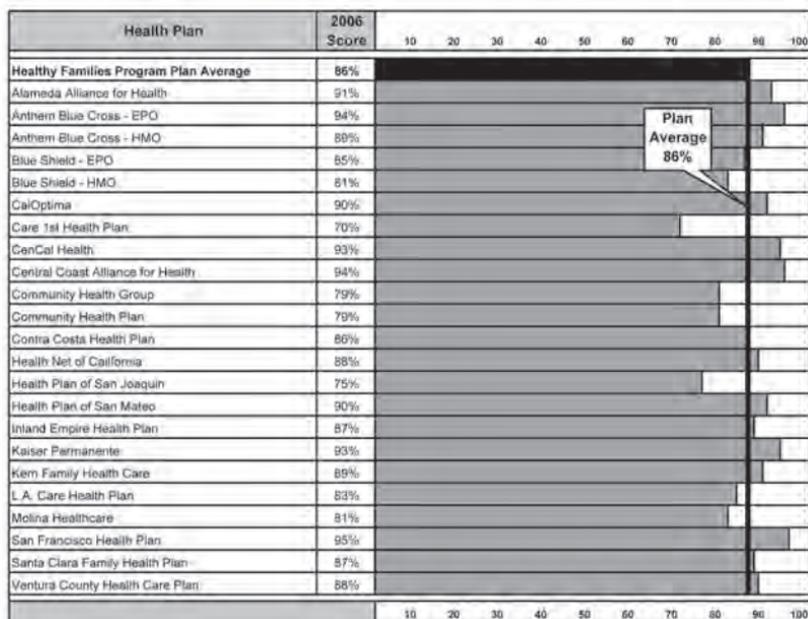
Esta medida describe a los niños de 7 a 11 años de edad, afiliados continuamente durante 2005 y 2006 y que tuvieron una consulta con un proveedor médico personal durante cualquiera de estos años.

### ¿Por qué es importante el acceso para los niños?

De manera general, los niños que tienen seguro médico son más sanos durante su infancia y en la adolescencia. Ellos tienen más probabilidades de:

- Recibir las vacunas que previenen enfermedades
- Recibir tratamiento para enfermedades recurrentes, como infecciones del oído y asma
- Recibir atención preventiva para mantenerlos sanos
- Enfermarse menos a menudo y
- Recibir el tratamiento necesario cuando estén enfermos.

*(Departamento de salud y servicios humanos de EE.UU.)*



Nota: Los siguientes planes cambiaron de nombre:

- Blue Cross ahora es Anthem Blue Cross
- Santa Barbara Regional Health Authority ahora es CenCal Health

## Acceso de los niños a los proveedores médicos personales: Niños de 12 a 18 años de edad

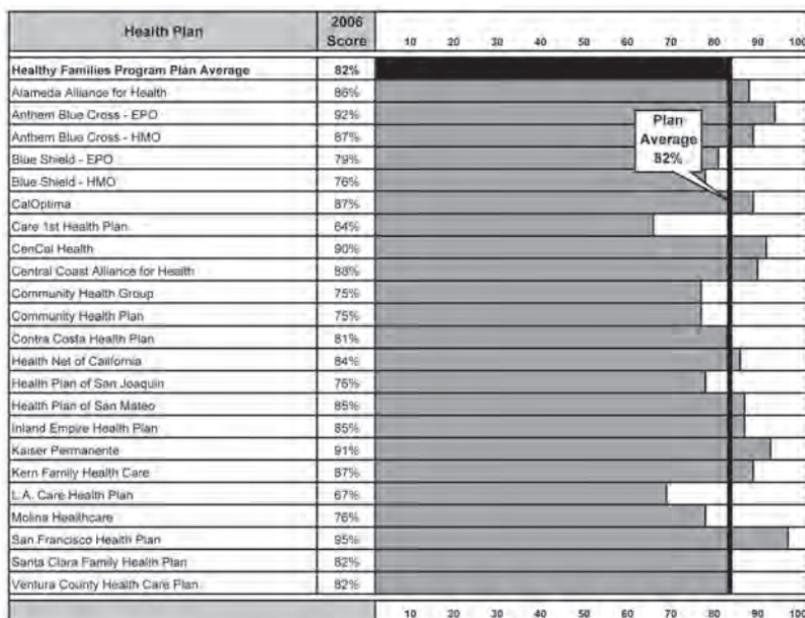
Esta medida describe a los niños de 12 a 18 años de edad, afiliados continuamente durante 2005 y 2006 y que tuvieron una consulta con un proveedor médico personal durante cualquiera de estos años.

### **¿Por qué es importante el acceso para los niños?**

De manera general, los niños que tienen seguro médico son más sanos durante su infancia y en la adolescencia. Ellos tienen más probabilidades de:

- Recibir las vacunas que previenen enfermedades
- Recibir tratamiento para enfermedades recurrentes, como infecciones del oído y asma
- Recibir atención preventiva para mantenerlos sanos
- Enfermarse menos a menudo y
- Recibir el tratamiento necesario cuando estén enfermos.

*(Departamento de salud y servicios humanos de EE.UU.)*



Nota: Los siguientes planes cambiaron de nombre:

- Blue Cross ahora es Anthem Blue Cross
- Santa Barbara Regional Health Authority ahora es CenCal Health

# La experiencia de los afiliados

Qué opinan las familias de los planes de seguro médico y dental de sus hijos

## Acerca de la encuesta

Healthy Families Program realizó una encuesta para evaluar la satisfacción y experiencia de las familias con los planes de salud y dental de sus hijos. La encuesta se realizó por correo durante los meses de septiembre a noviembre de 2007. Los resultados de 2007 le dan a usted información adicional sobre sus opciones de plan de seguro médico y dental en Healthy Families Program. Algunos planes operan en un condado, otros planes operan en varios.

Se contrató una empresa independiente para realizar la encuesta y preparar este informe. La encuesta no fue patrocinada por los planes que participan en el programa, ni fue realizada por ellos. Este informe fue elaborado con base en la información proporcionada por las familias participantes en Healthy Families Program.

La encuesta se realizó en cinco idiomas: inglés, español, vietnamita, coreano y chino. Se seleccionaron familias al azar para participar. Sólo pudieron participar las familias con un hijo en el programa durante por lo menos seis meses. Más de 26,000 familias fueron seleccionadas para la encuesta. De las familias seleccionadas, el 52% respondió preguntas sobre su plan de seguro médico y el 49% respondió preguntas sobre su plan dental. Las respuestas recibidas de las familias participantes se mantuvieron confidenciales.

La encuesta preguntó a las familias sobre sus experiencias con la atención médica recibida por sus hijos durante los últimos seis meses y con la atención dental recibida en los últimos doce meses. Algunas preguntas específicas se referían a si les fue posible obtener atención médica cuando la necesitaron o si el personal del consultorio los trató de manera cortés y respetuosa. También se les pidió a las familias que calificaran la atención médica o dental y el plan de seguro médico o dental de su hijo.

Algunos estudios muestran que los diferentes grupos culturales e idiomáticos responden de manera diferente a las encuestas. Al comparar las respuestas de los grupos por idioma en esta encuesta, es evidente que el lenguaje hablado influye en cómo evaluaron un plan los afiliados. Si bien la mayoría de las familias están satisfechas con el programa, las personas que contestaron la encuesta en coreano y chino manifestaron menor satisfacción que aquellos que contestaron en otros idiomas. Algunos planes participantes en el programa tuvieron un alto número de personas que respondieron en coreano y chino y por ello tuvieron puntuaciones más bajas que otros planes con menos personas que respondieron en coreano y chino. En este momento no está claro cómo justificar esas diferencias.

## Cómo leer los cuadros

Porcentaje de familias que dio las respuestas menos positivas a las preguntas de la encuesta. Estas respuestas se encuentran siempre en gris a este lado de la barra.

Porcentaje de familias que dio las respuestas intermedias a las preguntas de la encuesta. Estas respuestas se encuentran siempre en blanco en el centro de la barra.

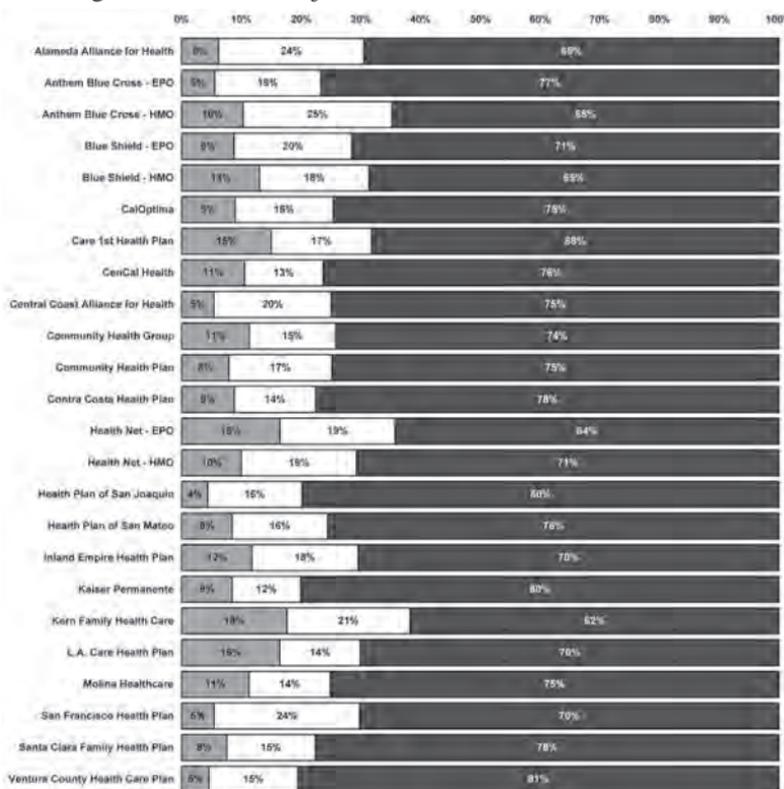
Porcentaje de familias que dio las respuestas más positivas a las preguntas de la encuesta. Estas respuestas se encuentran siempre en negro al final de la barra.



## Obtención de la atención necesaria para su hijo

Este cuadro muestra las respuestas a 4 preguntas de la encuesta sobre qué tan difícil fue, en los últimos 6 meses:

- Conseguir un médico o enfermera personal para su hijo con el que estuvieran a gusto
- Conseguir una preautorización para el especialista que tenía que consultar su hijo.
- Conseguir la atención que ellos o el médico consideraban necesaria para su hijo.
- Conseguir inmediatamente la aprobación para la atención médica del plan de seguro médico de su hijo



Nota: Como los datos son redondeados, no todas las puntuaciones de los planes sumarán 100%

**Peor** ————— **Mejor**

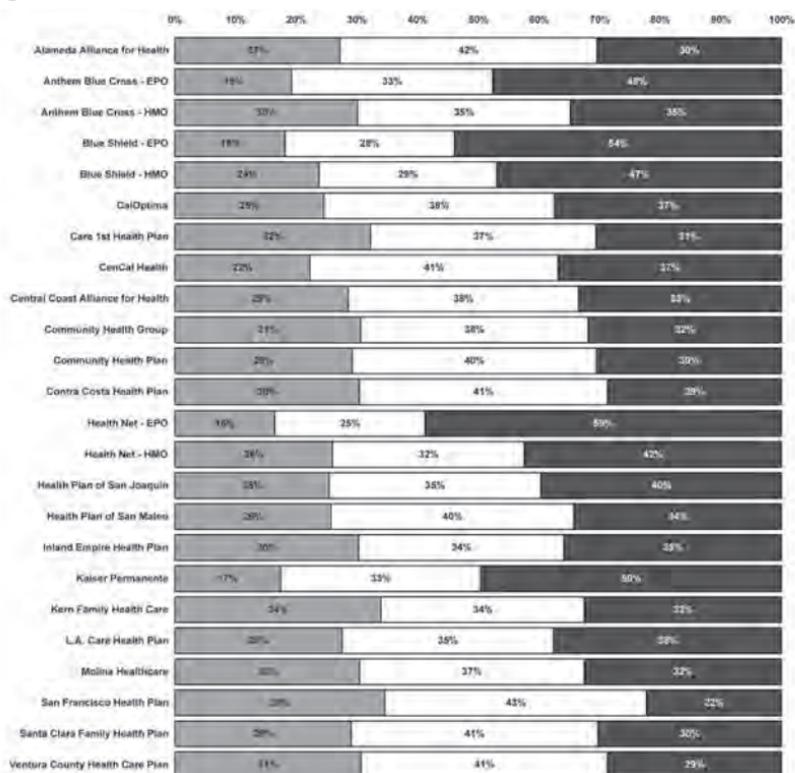
Nota: Los siguientes planes cambiaron de nombre:

- Blue Cross ahora es Anthem Blue Cross
- Santa Barbara Regional Health Authority ahora es CenCal Health

## Obtención de atención rápida para su hijo

Este cuadro muestra las respuestas a 4 preguntas de la encuesta sobre qué tan seguido, en los últimos 6 meses:

- Recibieron la ayuda o el consejo necesario para su hijo, cuando llamaron durante el horario de consulta normal.
- Consiguieron una cita para su hijo tan pronto como querían, para atención médica de rutina o regular.
- Consiguieron atención para su hijo tan pronto como la querían, por enfermedad o lesiones
- Esperaron menos de 15 minutos después de la hora de la cita de su hijo para ser atendidos.



Nota: Como los datos son redondeados, no todas las puntuaciones de los planes sumarán 100%

**Peor** ————— **Mejor**

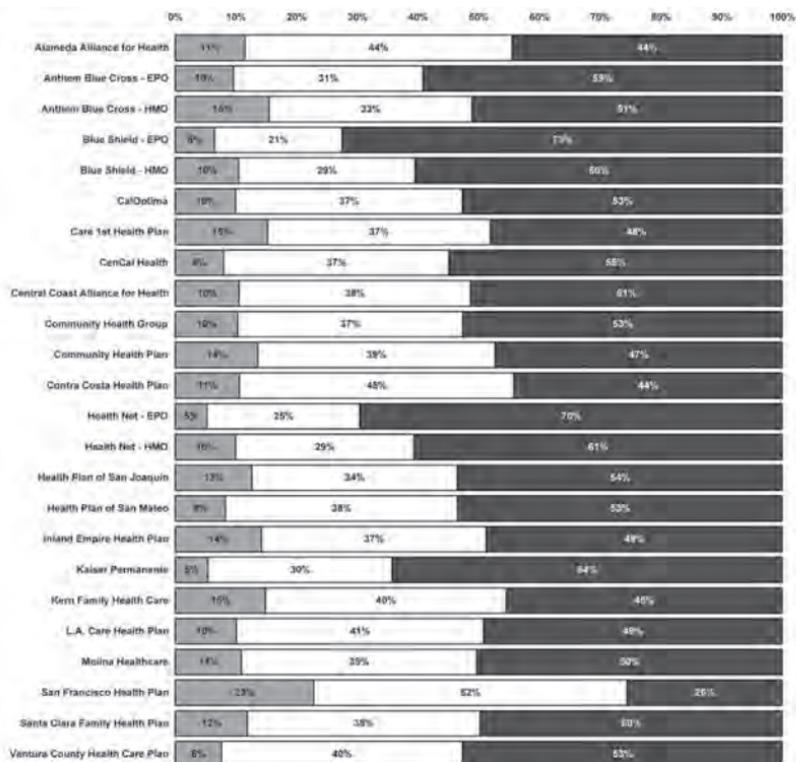
Nota: Los siguientes planes cambiaron de nombre:

- Blue Cross ahora es Anthem Blue Cross
- Santa Barbara Regional Health Authority ahora es CenCal Health

## Calidad de la comunicación con los médicos

Este cuadro muestra las respuestas a 4 preguntas de la encuesta sobre qué tan seguido, en los últimos 6 meses, el médico u otros proveedores médicos de su hijo:

- Escucharon al niño atentamente
- Le explicaron al niño las cosas de manera que pudiera entenderlas
- Respetaron lo que el niño tenía que decir
- Pasaron el tiempo suficiente con el niño



Nota: Como los datos son redondeados, no todas las puntuaciones de los planes sumarán 100%

Peor ————— Mejor

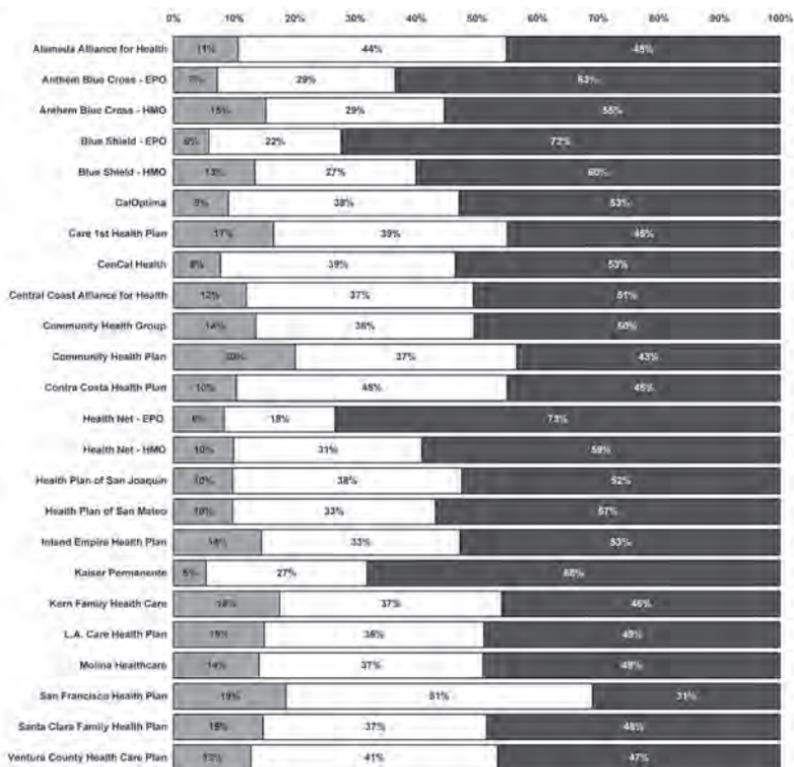
Nota: Los siguientes planes cambiaron de nombre:

- Blue Cross ahora es Anthem Blue Cross
- Santa Barbara Regional Health Authority ahora es CenCal Health

## Personal del consultorio amable y atento

Este cuadro muestra las respuestas a 2 preguntas de la encuesta sobre qué tan seguido, en los últimos 6 meses, el personal del consultorio médico o clínica de su hijo:

- Los trataron a ellos y al niño con cortesía y respeto
- Fueron tan amables como la familia esperaba que fueran



Nota: Como los datos son redondeados, no todas las puntuaciones de los planes sumarán 100%

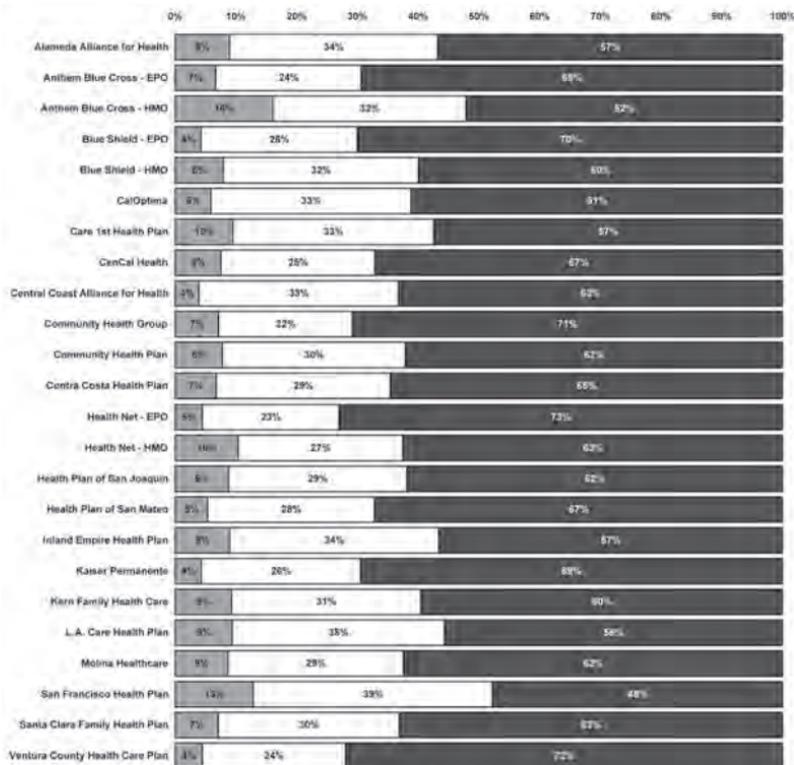
**Peor** ————— **Mejor**

Nota: Los siguientes planes cambiaron de nombre:

- Blue Cross ahora es Anthem Blue Cross
- Santa Barbara Regional Health Authority ahora es CenCal Health

## Médico o enfermera personal

Este cuadro muestra las respuestas a una pregunta de la encuesta que pedía a las familias que calificaran al médico o enfermera personal de su hijo en una escala de 0 (“el peor médico o enfermera personal posible”) a 10 (“el mejor médico o enfermera personal posible”) de acuerdo con su experiencia de los 6 meses anteriores.



Nota: Como los datos son redondeados, no todas las puntuaciones de los planes sumarán 100%

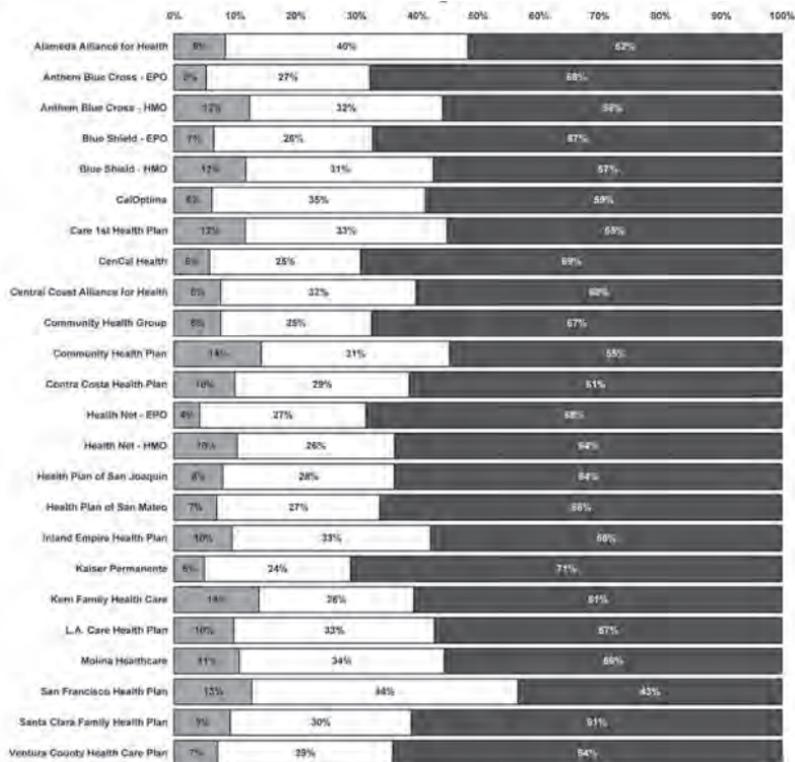
**Peor** ————— **Mejor**

Nota: Los siguientes planes cambiaron de nombre:

- Blue Cross ahora es Anthem Blue Cross
- Santa Barbara Regional Health Authority ahora es CenCal Health

# Atención médica

Este cuadro muestra las respuestas a una pregunta de la encuesta que pedía a las familias que calificaran la atención médica del médico o enfermera personal de su hijo en una escala de 0 (“la peor atención médica posible”) a 10 (“la mejor atención médica posible”) de acuerdo con su experiencia de los 6 meses anteriores.



Nota: Como los datos son redondeados, no todas las puntuaciones de los planes sumarán 100%

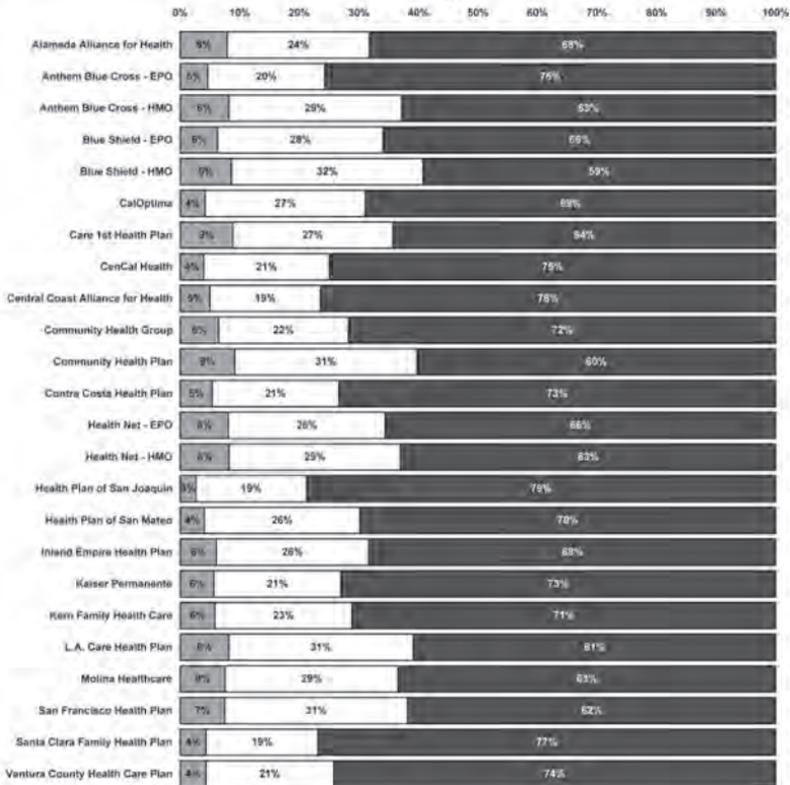
**Peor** ————— **Mejor**

Nota: Los siguientes planes cambiaron de nombre:

- Blue Cross ahora es Anthem Blue Cross
- Santa Barbara Regional Health Authority ahora es CenCal Health

# Plan de seguro médico

Este cuadro muestra las respuestas a una pregunta de la encuesta que pedía a las familias que calificaran el plan de seguro médico de su hijo en una escala de 0 (“el peor plan de seguro médico posible”) a 10 (“el mejor plan de seguro médico posible”) de acuerdo con su experiencia de los 6 meses anteriores.



Nota: Como los datos son redondeados, no todas las puntuaciones de los planes sumarán 100%

**Peor** ————— **Mejor**

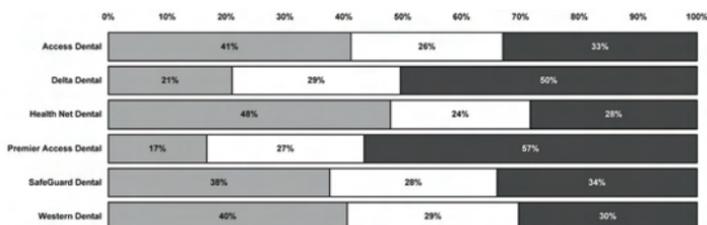
Nota: Los siguientes planes cambiaron de nombre:

- Blue Cross ahora es Anthem Blue Cross
- Santa Barbara Regional Health Authority ahora es CenCal Health

## Obtención de atención rápida para su hijo

Este cuadro muestra las respuestas a 5 preguntas de la encuesta sobre qué tan seguido, en los últimos 12 meses:

- Recibieron la ayuda o el consejo necesario para su hijo, cuando llamaron durante el horario de consulta normal.
- Consiguieron una cita para su hijo tan pronto como querían, para obturar o atender una caries.
- Consiguieron una cita para su hijo tan pronto como querían, para atención dental de rutina o regular.
- Consiguieron la atención tan pronto como la querían para su hijo por un dolor de muelas o problema dental.
- Esperaron menos de 15 minutos después de la hora de la cita de su hijo para ser atendidos.



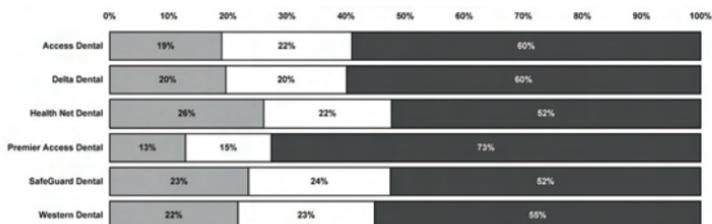
Nota: Como los datos son redondeados, no todas las puntuaciones de los planes sumarán 100%

Peor ————— Mejor

## Calidad de la comunicación con los dentistas

Este cuadro muestra las respuestas a 6 preguntas de la encuesta sobre qué tan seguido, en los últimos 12 meses, el dentista u otros proveedores dentales de su hijo:

- Escucharon al niño atentamente
- Le explicaron al niño las cosas de manera que pudiera entenderlas
- Tuvieron problemas para hablar con su hijo porque no hablaban su idioma
- Respetaron lo que el niño tenía que decir
- Pasaron el tiempo suficiente con su hijo



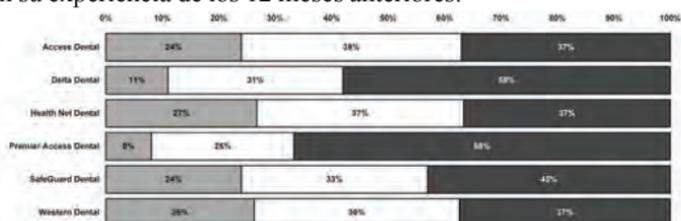
Nota: Como los datos son redondeados, no todas las puntuaciones de los planes sumarán 100%

Peor ————— Mejor

Si necesita ayuda, llame a HFP al 1-800-880-5305. la llamada es gratis

## Dentista personal

Este cuadro muestra las respuestas a una pregunta de la encuesta que pedía a las familias que calificaran al dentista personal de su hijo en una escala de 0 (“el peor dentista personal posible”) a 10 (“el mejor dentista personal posible”) de acuerdo con su experiencia de los 12 meses anteriores.

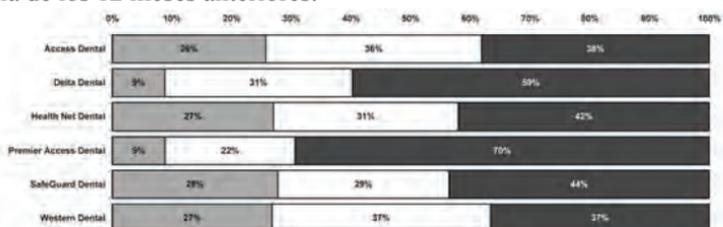


Nota: Como los datos son redondeados, no todas las puntuaciones de los planes sumarán 100%

Peor ————— Mejor

## Atención dental

Este cuadro muestra las respuestas a una pregunta de la encuesta que pedía a las familias que calificaran la atención dental del dentista y otros proveedores dentales de su hijo en una escala de 0 (“la peor atención dental posible”) a 10 (“la mejor atención dental posible”) de acuerdo con su experiencia de los 12 meses anteriores.



Nota: Como los datos son redondeados, no todas las puntuaciones de los planes sumarán 100%

Peor ————— Mejor

## Plan dental

Este cuadro muestra las respuestas a una pregunta de la encuesta que pedía a las familias que calificaran el plan dental de su hijo en una escala de 0 (“el peor plan dental posible”) a 10 (“el mejor plan dental posible”) de acuerdo con su experiencia de los 12 meses anteriores.



Nota: Como los datos son redondeados, no todas las puntuaciones de los planes sumarán 100%

Peor ————— Mejor





